



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADO

Tema:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE  
UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA., EN LA CIUDAD DE  
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR: BASTIDAS CH. Tania M.

DIRECTOR: ING. NEY MORA

IBARRA- JULIO 2011

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación está orientada a gestionar y crear un nuevo sistema de apoyo financiero a través del ahorro y crédito para el sector económico de la ciudad de Ibarra, con la finalidad de brindar la mayoría de servicios a la población, logrando con esto alcanzar las metas y objetivos institucionales, la investigación es la siguiente: Se realizó un diagnóstico situacional interno y externo se aplicó entrevistas y encuestas a los socios, empleados y autoridades, con la finalidad de detectar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tendrá el proyecto al momento de su gestión; El marco teórico se elaboró con información actualizada mediante bases teóricas fundamentales; Se formuló un estudio de mercado a través de encuestas dirigida a la población de la ciudad de Ibarra, para establecer un pronóstico adecuado de captación de clientes y establecer la dinámica operacional de la nueva agencia; Se diseñó la propuesta de apertura y gestión institucional adecuada; Se realizó un estudio financiero de las principales fuentes de ingresos, egresos, flujos de efectivo, inversiones, determinando la factibilidad del proyecto. Se analizó los impactos que genera este proyecto, a través de matrices y niveles de influencia por cada área o ámbito que corresponde.

Cabe destacar que la elaboración del presente proyecto se la realizó con la decisión y el apoyo de los directivos de la institución, con el acceso y contacto directo de los posibles socios beneficiarios, para así tomar la decisión de emprender el proyecto.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

This research is aimed at managing and creating a new financial support system through savings and credit for the economic sector of the city of Ibarra, in order to provide most services to the population, thus achieving the goals and institutional objectives, research is the following: An internal and external situational analysis was used interviews and surveys of members, employees and authorities, in order to identify strengths, weaknesses, opportunities and threats that the project will have upon their management; the theoretical framework was developed through theoretical updated fundamental was made a market research through surveys aimed at the population of the city of Ibarra, to establish a proper prognosis customer acquisition and to establish the dynamics operating the new agency, the proposal was designed to open and proper corporate governance, financial a study of the main sources of income, expenses, cash flows, investments, determining project feasibility. We analyzed the impacts generated by this project, through arrays and levels of influence for each area or areas covered.

Note that the preparation of this project was done by the decision and the support of the directors of the institution, to access and contact potential partners beneficiaries, so the decision to undertake the project.

## **AUTORÍA**

Yo, Bastidas Chiliquinga Tania Maricela, portador de la cédula de identidad Nro. 0401496088, declaro que la Tesis que presento sobre el tema: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA., EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”** previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, es auténtica, original y las ideas y comentarios de este trabajo de investigación, son de responsabilidad exclusiva de la autora.

**Tania Maricela Bastidas Chiliquinga**

## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR**

Ingeniero

Ney Mora

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Srta. Tania Maricela Bastidas Chilibingua, para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA., EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**

Doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, Junio 2011

---

**Ing. Ney Mora**  
**C.C 040056100-7**  
**DIRECTOR DE TESIS**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo TANIA MARICELA BASTIDAS CHILQUINGA con cédula de ciudadanía Nro. 040149608-8, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA., EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA” que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A. en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

---

TANIA BASTIDAS  
C.C 040149608-8

Ibarra, a los 28 días del mes de Julio de 2011



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	040149608-8		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	BASTIDAS CHILQUINGA TANIA MARICELA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	SAN GABRIEL OLMEDO 03-33 ENTRE BOLIVAR Y MONTÚFAR		
<b>EMAIL:</b>	tania_mb27@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062 292 159	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	091077643

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA APERTURA DE UNA AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA., EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA”
<b>AUTORA :</b>	BASTIDAS CHILQUINGA TANIA MARICELA
<b>FECHA:</b>	JULIO -2011
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	ING. NEY MORA

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Bastidas Chilibringa Tania Maricela., con cédula de identidad Nro. 040149608-8, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

## **3. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de Julio de 2011

**EL AUTOR:**

---

Tania Bastidas  
040149668-8

**ACEPTACIÓN:**

---

Lic. Ximena Vallejos  
JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

---



## **DEDICATORIA**

Con inmensa alegría y profunda amor dedico este trabajo a Dios por otorgarme sus bendiciones, al darme a mis padres, Alicia y Erik, mi hermano Patricio, como ejemplo de superación, amor, virtudes y respeto. A mi abuelito Segundo Alejandro, a mis tíos Silvia, Kleber, Wilo, y a toda mi familia, por brindarme su apoyo incondicional de superación, sus valiosas enseñanzas me han conducido al éxito, haciendo posible culminar esta meta tan anhelada, que siempre pondré al servicio del bien, la verdad y la justicia.

**TANIA MARICELA**

## **AGRADECIMIENTO**

En el presente trabajo, dejo constancia mi eterno agradecimiento a Dios, a mis padres, mi sincera gratitud a la Universidad Técnica del Norte, en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, por haberme brindado la oportunidad de superarme y servir a mi patria, a la Escuela de Contabilidad y Auditoría, a los catedráticos fuente de experiencia y calidad profesional, de manera especial al Ing. Ney Mora, por su valioso aporte, quien con sus conocimientos y experiencia ha sabido guiarme con la dirección y orientación necesaria para la elaboración de este trabajo. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel Ltda.”, al Señor Gerente Lcdo. Ramil Morocho por darme acogida y permitir con su valiosa información el desarrollo de esta tesis.

LA AUTORA

## **PRESENTACIÓN**

El presente proyecto enfoca los aspectos relacionados con la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., en la ciudad de Ibarra, cuyo objetivo es determinar la factibilidad y aceptación de la misma en la ciudad.

### **ESTRUCTURA DEL PROYECTO**

El proyecto contiene lo siguiente:

#### **CAPÍTULO I**

**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL:** En este capítulo se establece la metodología de investigación que se siguió, con técnicas de investigación como la encuesta, la entrevista y la observación directa aplicadas a una muestra de los socios de la institución, como a los empleados y directivos de la institución, todo esto sirvió de base para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la propuesta y determinar la necesidad de la apertura de una agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., en la ciudad de Ibarra.

#### **CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO:** Se describe la fundamentación científica con conceptos, criterios, y más aspectos que sustenta la presente investigación, la cual ha sido desarrollada considerando textos, folletos, manuales, reglamentos, páginas web, entre otras.

#### **CAPÍTULO III**

**ESTUDIO DE MERCADO:** En este capítulo se describe todos los aspectos relacionados con los productos y servicios que la cooperativa brinda a sus socios y clientes, determinando también el mercado, la oferta existente en el sector, como también la demanda y estrategias de posicionamiento de la nueva agencia.

## **CAPÍTULO IV**

**PROPUESTA ESTRATÉGICA:** En esta parte se plantea la apertura de la agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda., en la ciudad de Ibarra, estableciéndose justificación, fundamentación y descripción de la propuesta. Contiene la localización de la agencia, la estructura organizativa, como las funciones tanto de directivos, consejos, comisiones y funcionarios de la institución, se plantea las estrategias de apertura como los objetivos, valores y principios institucionales, con la finalidad de establecer una propuesta clara y adecuada a los requerimientos o necesidades de la población del sector.

## **CAPÍTULO V**

**ESTUDIO FINANCIERO:** Comprende el estudio e información económica sobre la inversión, proyección y resultados del proyecto.

## **CAPÍTULO VI**

**IMPACTOS:** De acuerdo a la técnica para valoración de impactos, se realiza un análisis del proyecto considerando los ámbitos social, cultural, económico, empresarial, global.

Finalmente se plantea conclusiones las cuales resumen la profundización del presente trabajo, además se propone recomendaciones a fin de que el presente proyecto sea considerado como base para la apertura de la agencia, con lo cual se obtendrá los resultados esperados en esta investigación.

L A AUTORA

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	ÍNDICE DE CONTENIDOS	Nº Pág.
	PORTADA	i
	RESUMEN EJECUTIVO	ii
	EXECUTIVE SUMMARY	iii
	AUTORÍA	iv
	CERTIFICACIÓN DE ASESOR	v
	CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR A LA UNIVERSIDAD	vi
	AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UTN	vii
	DEDICATORIA	ix
	AGRADECIMIENTO	x
	PRESENTACIÓN	xi
	ÍNDICE DE CONTENIDOS	xiii
	INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	xvi
	<b>CAPÍTULO I</b>	
1.	Diagnóstico Situacional	26
1.1.	Antecedentes	26
1.2.	Objetivos del Diagnóstico	28
1.2.1.	Objetivo General	28
1.2.2.	Objetivos Específicos	28
1.3.	Variables Diagnosticas	29
1.4.	Indicadores	29
1.4.1.	Satisfacción al Cliente	29
1.4.2.	Talento Humano	29
1.4.3.	Estrategias de Persuasión y Promoción	30
1.4.4.	Estructura Administrativa	30
1.5.	Matriz de Relación Diagnóstica	31
1.6.	Identificación de la Población	32
1.7.	Diseño de Instrumentos de Investigación	32
1.8.	Tabulación y Análisis de la Información	33
1.8.1.	Resultados de las Encuestas de los Socios	33
1.8.2.	Resultados de las Encuestas a Empleados	48
1.8.3.	Entrevistas aplicadas al Sr. Gerente General y Directivos	57
1.9.	Construcción de la Matriz FODA	60
1.10.	Cruces Estratégicos FA-FO-DO-DA	62
1.11.	Identificación del Problema	64
	<b>CAPÍTULO II</b>	
2.	Marco Teórico	66
2.1.	El Cooperativismo	66
2.1.1.	Historia del Cooperativismo	66
2.1.2.	Importancia del Cooperativismo	67
2.1.3.	Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito	67
2.1.4.	El Cooperativismo en el Ecuador	68
2.1.5.	Legislación Cooperativa en el Ecuador	70
2.1.6.	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria	72
2.2.	Cooperativa	73
2.2.1.	Valores Cooperativos	73

2.2.2.	Principios Cooperativos	74
2.2.3.	Función de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	76
2.2.4.	Estructura Cooperativa	77
2.2.5.	Estructura Organizacional	78
2.2.6.	Elementos Básicos de su Estructura	77
2.2.7.	Clasificación de Cooperativas	81
2.3.	Enfoques para la Apertura de una Agencia	84
2.3.1.	Enfoque Económico	84
2.3.2.	Enfoque Social	86
2.3.3.	Enfoque Legal	87
2.3.4.	Enfoque Financiero	91
2.3.5.	Enfoque de Negocios	92
2.4.	Bases Legales y Regulaciones Actuales para la Apertura de Nuevas Entidades Financieras	98
	<b>CAPÍTULO III</b>	
3.	Estudio de Mercado	104
3.1.	Presentación	104
3.2.	Identificación del Producto o Servicio	104
3.2.1.	Productos de Captación	104
3.2.2.	Productos de Colocación	105
3.2.3.	Servicios Adicionales	107
3.3.	Mercado Meta	107
3.4.	Identificación de la Muestra	109
3.4.1.	Cálculo de la Muestra	109
3.5.	Resultados de las Encuestas aplicadas en la Ciudad de Ibarra	111
3.6.	Análisis de la Demanda	137
3.6.1.	Demanda Histórica	137
3.6.2.	Demanda Potencial Actual	138
3.6.3.	Demanda Potencial Posible	138
3.6.4.	Proyección de la Demanda	139
3.7.	Análisis de la Oferta	139
3.7.1.	Identificación de la Oferta Actual	139
3.7.2.	Proyección de la Oferta	140
3.8.	Balance Demanda – Oferta	141
3.9.	Demanda Insatisfecha	141
3.10.	Captación de Clientes	142
3.11.	Conclusiones del Estudio	143
	<b>CAPÍTULO IV</b>	
4.	Propuesta Estratégica	145
4.1.	Objetivos de la Propuesta	145
4.2.	Aspecto Técnico	145
4.2.1.	Macrolocalización	145
4.2.2.	Microlocalización	146
4.2.3.	Tamaño del Proyecto	148
4.2.4.	Diseño de Instalaciones	149
4.2.5.	Distribución de la Planta	149
4.3.	Flujograma de Proceso	151
4.3.1.	Flujogramas de Servicios	152
4.4.	Aspecto Organizativo	156
4.4.1.	Visión	156

4.4.2.	Misión	156
4.4.3.	Políticas	156
4.4.4.	Valores Institucionales	157
4.4.5.	Organigrama Estructural	158
4.4.6.	Descripción del Organigrama Funcional	159
4.5.	Funciones de la Estructura Orgánica	160
4.5.1.	Asamblea General de Socios	160
4.5.2.	Consejo de Administración	162
4.5.3.	Consejo de Vigilancia	163
4.5.4.	Presidente	166
4.5.5.	Gerente General	167
4.5.6.	Secretario General	169
4.5.7.	Comité de Crédito	171
4.5.8.	Comisión de Educación	172
4.5.9.	Comisión de Asuntos Sociales	173
4.5.10.	Contador	174
4.5.11.	Auxiliar Asesor de Crédito y Cartera	176
4.5.12.	Cajero - Recaudador	177
4.5.13.	Jefe de Oficina Operativa	178
4.6.	Estrategias para la Apertura y Operación de la Agencia	179
4.6.1.	Alianzas Estratégicas	179
4.6.2.	Creación de nuevos productos	180
4.6.3.	Requisitos para ingresar como socio a la Cooperativa	180
4.6.4.	Requisitos para solicitar un Crédito	180
4.6.5.	Captaciones	182
4.6.6.	Convenios	185
4.6.7.	Créditos	185
4.6.8.	Servicios Sociales	186
4.6.9.	Otros Servicios Financieros	186
	<b>CAPÍTULO V</b>	
5.	Estudio Financiero	187
5.1.	Presupuesto Operativo y de Inversión	187
5.1.1.	Inversión Fija	187
5.1.2.	Inversión Diferida	189
5.1.3.	Inversión Variable o Capital de trabajo	189
5.1.4.	Inversión Total	190
5.2.	Presupuestos	191
5.2.1.	Ingresos Proyectados de Cartera de Crédito, Ingresos Financieros	191
5.2.2.	Egresos	196
5.2.3.	Gastos Administrativos	196
5.2.4.	Fuentes de Financiamiento	201
5.2.5.	Balance Arranque	203
5.2.6.	Proyección Estado de Resultados	203
5.2.7.	Flujo de Caja de Efectivo	206
5.2.8.	Evaluación de la Inversión	208
5.2.9.	Determinación del Costo Capital y TRM	208
5.2.10.	Valor Actual Neto	209
5.2.11.	Tasa Interna de Retorno	209
5.2.12.	Relación Beneficio/ Costo	210

5.2.13.	Periodo de Recuperación de la Inversión	211
5.2.14.	Punto de Equilibrio	212
	<b>CAPÍTULO VI</b>	
6.	Impactos de Proyecto	213
6.1.	Metodología y Estructura de los Impactos	213
6.2.	Impacto Social	215
6.3.	Impacto Cultural	217
6.4.	Impacto Económico	219
6.5.	Impacto Empresarial	221
6.6.	Impacto Global	223
	CONCLUSIONES	224
	RECOMENDACIONES	225
	BIBLIOGRAFÍA	226
	ANEXOS	229

## ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

INDICE DE CUADROS	Nº Pág.
<b>CAPÍTULO I</b>	
CUADRO N° 1 MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA	31
CUADRO N° 2 ATENCIÓN AL CLIENTE	34
CUADRO N° 3 CALIDAD DEL SERVICIO	35
CUADRO N° 4 AGILIDAD DE TRÁMITE	36
CUADRO N° 5 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA	37
CUADRO N° 6 TIEMPO DE ACUDIR A LA COOPERATIVA	38
CUADRO N° 7 INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA	39
CUADRO N° 8 SOCIO DE OTRA INSTITUCIÓN FINANCIERA	40
CUADRO N° 9 TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA	41
CUADRO N° 10 NOMBRE ENTIDAD FINANCIERA	42
CUADRO N° 11 NUEVA AGENCIA COAC SAN GABRIEL	43
CUADRO N° 12 EDAD	44
CUADRO N° 13 GÉNERO	45
CUADRO N° 14 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	46
CUADRO N° 15 OCUPACIÓN	47
CUADRO N° 16 AMBIENTE LABORAL	48
CUADRO N° 17 MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA	49
CUADRO N° 18 REMUNERACIÓN DE LA COOPERATIVA	50
CUADRO N° 19 ACEPTACIÓN DE LOS HORARIOS DE TRABAJO	51
CUADRO N° 20 MEJORAMIENTO EN EL TRABAJO	52
CUADRO N° 21 INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA	53



CUADRO N° 22 EDAD	54
CUADRO N° 23 GÉNERO	55
CUADRO N° 24 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	56
CUADRO N° 25 MATRIZ FODA	60
<b>CAPÍTULO III</b>	
CUADRO N° 26 TASA DE CRECIMIENTO POBLACIONAL	108
CUADRO N°27 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA	108
CUADRO N° 28 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA PARROQUIAS RURALES Y URBANAS	110
CUADRO N° 29 SOCIO DE ALGUNA ENTIDAD FINANCIERA	111
CUADRO N° 30 INSTITUCIÓN FINANCIERA	112
CUADRO N° 31 TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA	113
CUADRO N° 32 SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA	114
CUADRO N° 33 FRECUENCIA QUE ACUDE A LA COOPERATIVA	116
CUADRO N° 34 PROMEDIO DE AHORRO	117
CUADRO N° 35 LO QUE SE BUSCA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA	118
CUADRO N° 36 NECESITA CRÉDITO	119
CUADRO N° 37 MONTO DEL CRÉDITO	120
CUADRO N° 38 TIEMPO DE CANCELACIÓN CRÉDITO	122
CUADRO N° 39 TIPO DE CRÉDITO	123
CUADRO N° 40 USO DE CRÉDITO	124
CUADRO N° 41 CAPACIDAD DE PAGO	125
CUADRO N° 42 CONOCE O HA OIDO HABLAR DE LA COAC SAN GABRIEL	126
CUADRO N° 43 SERVICIOS DE LA COOPERATIVA	127
CUADRO N° 44 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA	128
CUADRO N°45 SERVICIOS QUE ESPERA RECIBIR	129
CUADRO N° 46 NUEVA AGENCIA EN LA CIUDAD DE IBARRA	131
CUADRO N°47 POSIBLE LUGAR DE APERTURA	132
CUADRO N°48 EDAD	133
CUADRO N°49 GÉNERO	134
CUADRO N° 50 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	135
CUADRO N° 51 OCUPACIÓN	136
CUADRO N° 52 DEMANDA HISTÓRICA	137
CUADRO N° 53 DEMANDA POTENCIAL ACTUAL	138
CUADRO N° 54 DEMANDA POTENCIAL POSIBLE	138
CUADRO N° 55 PROYECCIÓN DE LA DEMANDA	139
CUADRO N° 56 OFERTA ACTUAL	140
CUADRO N° 57 PROYECCIÓN DE LA OFERTA	140
CUADRO N° 58 BALANCE DEMANDA - OFERTA	141
CUADRO N° 59 DEMANDA INSATISFECHA	141
CUADRO N° 60 PLAN DE CAPTACIÓN CLIENTES	142
<b>CAPÍTULO V</b>	
CUADRO N° 61 MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	187

CUADRO N° 62 EQUIPOS DE OFICINA	188
CUADRO N° 63 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	188
CUADRO N° 64 RESUMEN DE ACTIVOS FIJOS	189
CUADRO N° 65 ACTIVOS INTANGIBLES	189
CUADRO N° 66 INVERSIÓN VARIABLE	190
CUADRO N° 67 RESUMEN DE LAS INVERSIONES	190
CUADRO N° 68 CAPTACIÓN DE CLIENTES	191
CUADRO N° 69 AHORROS A LA VISTA	192
CUADRO N° 70 AHORRO PROGRAMADO	192
CUADRO N° 71 DEPOSITOS A PLAZO FIJO	192
CUADRO N° 72 CERTIFICADOS DE APORTACIÓN	193
CUADRO N° 73 PROYECCIÓN DE INGRESOS INTERES GANADO	193
CUADRO N° 74 RESUMEN GENERAL DE CARTERA	194
CUADRO N° 75 COLOCACIONES CONSUMO	195
CUADRO N° 76 COLOCACIONES MICROCRÉDITOS	195
CUADRO N° 77 GASTOS FINANCIEROS PROYECTADOS	196
CUADRO N° 78 SUELDOS	196
CUADRO N° 79 ROL DE PAGOS	197
CUADRO N° 80 RESUMEN MENSUAL	197
CUADRO N° 81 ARRIENDO	197
CUADRO N° 82 SERVICIOS BÁSICOS	198
CUADRO N° 83 GASTO PUBLICIDAD	198
CUADRO N° 84 PRESUPUESTO DE GASTOS OPERACIONALES	199
CUADRO N° 85 CRÉDITOS EXTERNOS	201
CUADRO N° 86 INTERESES PAGADOS POR CRÉDITOS EXTERNOS	201
CUADRO N° 87 CRÉDITOS INTERNOS	201
CUADRO N° 88 DEPRECIACIÓN	202
CUADRO N° 89 AMORTIZACIÓN DE DIFERIDOS	202
CUADRO N° 90 BALANCE ARRANQUE	203
CUADRO N° 91 ESTADO DE RESULTADOS AÑO1	204
CUADRO N° 92 FLUJO DE CAJA DE EFECTIVO	206
CUADRO N° 93 COSTO CAPITAL	208
CUADRO N° 94 VALOR ACTUAL NETO	209
CUADRO N° 95 TASA INTERNA DE RETORNO	209
CUADRO N° 96 RELACIÓN BENEFICIO / COSTO	210
CUADRO N° 97 PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN	211
CUADRO N° 98 PUNTO DE EQUILIBRIO	212
<b>CAPÍTULO VI</b>	
CUADRO N° 99 MATRIZ DE VALORACIÓN DE IMPACTOS	214
CUADRO N° 100 IMPACTO SOCIAL	215
CUADRO N° 101 IMPACTO CULTURAL	217
CUADRO N° 102 IMPACTO ECONÓMICO	219

CUADRO N° 103 IMPACTO EMPRESARIAL	221
CUADRO N° 104 IMPACTO GLOBAL	223
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>	
GRÁFICO N° 1 ATENCIÓN AL CLIENTE	34
GRÁFICO N° 2 CALIDAD DEL SERVICIO	35
GRÁFICO N° 3 AGILIDAD DE TRÁMITE	36
GRÁFICO N° 4 SERVICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA	37
GRÁFICO N° 5 TIEMPO DE ACUDIR A LA COOPERATIVA	38
GRÁFICO N° 6 INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA	39
GRÁFICO N° 7 SOCIO DE OTRA INSTITUCIÓN FINANCIERA	40
GRÁFICO N° 8 TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA	41
GRÁFICO N° 9 NOMBRE ENTIDAD FINANCIERA	42
GRÁFICO N° 10 NUEVA AGENCIA COAC SAN GABRIEL	43
GRÁFICO N° 11 EDAD	44
GRÁFICO N° 12 GÉNERO	45
GRÁFICO N° 13 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	46
GRÁFICO N° 14 OCUPACIÓN	47
GRÁFICO N° 15 AMBIENTE LABORAL	48
GRÁFICO N° 16 MISIÓN Y VISIÓN DE LA COOPERATIVA	49
GRÁFICO N° 17 REMUNERACIÓN DE LA COOPERATIVA	50
GRÁFICO N° 18 ACEPTACIÓN DE LOS HORARIOS DE TRABAJO	51
GRÁFICO N° 19 MEJORAMIENTO EN EL TRABAJO	52
GRÁFICO N° 20 INFRAESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA	53
GRÁFICO N° 21 EDAD	54
GRÁFICO N° 22 GÉNERO	55
GRÁFICO N° 23 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	56
<b>CAPÍTULO III</b>	
GRÁFICO N° 24 SOCIO DE ALGUNA ENTIDAD FINANCIERA	111
GRÁFICO N° 25 INSTITUCIÓN FINANCIERA	112
GRÁFICO N° 26 TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA	114
GRÁFICO N° 27 SERVICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA	115
GRÁFICO N° 28 FRECUENCIA QUE ACUDE A LA COOPERATIVA	116
GRÁFICO N° 29 PROMEDIO DE AHORRO	118
GRÁFICO N° 30 LO QUE SE BUSCA EN UNA ENTIDAD FINANCIERA	119
GRÁFICO N° 31 NECESITA CRÉDITO	120
GRÁFICO N° 32 MONTO DEL CRÉDITO	121
GRÁFICO N° 33 TIEMPO DE CANCELACIÓN CRÉDITO	122
GRÁFICO N° 34 TIPO DE CRÉDITO	123
GRÁFICO N° 35 USO DE CRÉDITO	124
GRÁFICO N° 36 CAPACIDAD DE PAGO	126
GRÁFICO N° 37 CONOCE O HA OIDO HABLAR DE LA COAC SAN GABRIEL	127

GRÁFICO N° 38 SERVICIOS DE LA COOPERATIVA	128
GRÁFICO N° 39 INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA	129
GRÁFICO N°40 SERVICIOS QUE ESPERA RECIBIR	130
GRÁFICO N° 41 NUEVA AGENCIA EN LA CIUDAD DE IBARRA	131
GRÁFICO N°42 POSIBLE LUGAR DE APERTURA	132
GRÁFICO N°43 EDAD	133
GRÁFICO N°44 GÉNERO	134
GRÁFICO N° 45 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	135
GRÁFICO N° 46 OCUPACIÓN	136
<b>CAPÍTULO IV</b>	
GRÁFICO N° 47 MAPA DE IMBABURA	146
GRÁFICO N° 48 PLANO DE LA CIUDAD DE IBARRA	147
GRÁFICO N° 49 CROQUIS DE UBICACIÓN	148
GRÁFICO N° 50 DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTA	150